

不正取引に対する補償方針

お客様は、不正取引によりお客様アカウントから資金を失った場合、警察署に申告するとともに、Revolutアプリを介して可能な限り早急（お客様アカウントから資金が不正取引により失われた日から60日以内）（以下「補償期間」といいます。）に当社に損害の発生をお知らせいただき、かつ、Revolutアプリを介して当社に当社以外の第三者から受け取った又は受けられる補償の有無及び内容その他当社が合理的に必要とする情報をお知らせください。ここでいう不正取引とは、お客様アカウントに関する情報の盗取又は詐取等の事情に起因する第三者によるお客様の意図しないお客様アカウントの資金の不正利用をいいます。

当社は、お客様アカウントの資金が不正取引により失われた場合において、以下のいずれかに該当する場合、当社はおお客様アカウントにお客様が不正取引によりお客様アカウントから失った資金（ただし、お客様が第三者から補償を受けた、又は受けられる場合はかかる金額を控除した金額を限度とします。）を補償します。なお、当社が補償を行った場合、お客様は、不正取引に起因して発生した第三者に対して有する権利の一切を当社に譲渡するものとします。

- お客様のセキュリティ情報又はRevolutカードが悪用されるおそれがあることをお客様が知り得なかった場合
- アクワイアラー等の当社が責任を負う者が間違いを犯したために、資金を失った場合
- お客様のセキュリティ情報を他人に知られた旨又はRevolutカードを紛失した若しくは何者かに盗まれた旨を、お客様が当社に通知した後に、資金が失われた場合
- お客様が当社に支払又は送金指示を行う際、法により、当社がお客様に特定のプロンプト（本人認証等）を遵守させるよう義務付けられているにもかかわらず、当社がこれを行わなかった場合

また、当社は、お客様アカウントの資金が不正取引により失われ、かつ、上記に該当する場合において、お客様がかかる不正取引に起因して手数料を支払った場合、当社はかかる手数料を払い戻します。

ただし、当社は、上記にかかわらず、以下のいずれかに該当する場合、お客様に補償を行わず、かつ、上記手数料も支払いません。

- お客様が不正に行為をしたか、お客様の故意又は重過失に起因する不正取引である場合（例えば、お客様の不注意によりお客様のセキュリティ情報又はRevolutカードを安全に管理しなかった場合（お客様アカウントから資金が失われる前に、お客様がこれについて当社に通知していた場合を除きます。）、お客様のRevolutカードの暗証番号を他の者に伝えていた場合等）
- お客様が不正取引によりお客様アカウントから資金を失った旨を警察署に申告していない場合
- お客様が補償期間内に当社に損害の発生を知らせなかった場合
- お客様が当社以外の第三者から受け取った又は受けられる補償の有無及び内容その他当社が合理的に必要とする情報を提供していない場合
- お客様が本規約又はお客様に適用される他の当社の規約に違反している場合
- お客様が当社に申し出た事項の全部又は一部が虚偽である又はその疑いがある場合
- 不正取引を行った者の発見及び損害の調査に協力しない場合
- 損害の発生及び拡大の防止に必要な努力又は協力をしない場合
- 戦争、地震など著しい社会秩序の混乱の際に生じた不正取引である場合
- 上記の他、当社が合理的に補償を不相当と判断する場合

当社は、不正取引が発生した場合又はそのおそれがある場合について、当該不正取引の態様を踏まえ、被害の拡大（二次被害）を防止するために必要があると判断したとき、類似の事案の発生を回避するために必要又は有用であると判断したとき、又は被害額や件数等の事情において社会的な影響が大きいと認められるときは、速やかに必要な情報を公表します。

当社は、システム保守、通信回線又は通信手段、コンピュータの障害などによるシステムの中止又は中断の必要があると認めるときは、利用者等に事前に通知することなく、本補償制度を中止又は中断することができるものとします。当社は、本補償制度を停止又は中断している間に利用者等に損害が生じた場合、責任を負いません。

なお、当社がお客様に払い戻しを行い、その後、お客様にその権利がないことが判明した場合、お客様は当社に返金を行わなければなりません。

補償に関する相談窓口及びその連絡先

当社アプリ内のチャット

support@revolut.com（当社アプリ内のチャットから連絡できない場合）